संख्याः 1371/सी0म0-1-19

प्रेषक,

राजन शुक्ला,
प्रमुख सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

1. परिवहन आयुक्त,
   उत्तर प्रदेश,
   लखनऊ।

2. प्रबन्ध निदेशक,
   उत्तर प्रदेश राज्य सड़क परिवहन निगम,
   लखनऊ।

परिवहन अनुभाग–1 लखनऊः दिनांक 22 अक्टूबर, 2019

विषयः आई0जी0आर0एस0 प्रकरणों के निस्तारण में "जीरो डिफाल्टर" (Zero Defaulter) नीति का अपनाया जाना।

महोदय,

आप अवगत हैं कि आई0जी0आर0एस0 (Integrated Grievance Redressal System) अर्थात समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली के अन्तर्गत लोक शिकायतों का निस्तारण समयबद्ध रूप से, एवं गुणवत्तापूर्वक किया जाना अपेक्षित है। इससे जहॉ आम जन को यह विश्वास प्राप्त होता है कि वह एक संवेदनशील शासकीय और प्रशासनिक व्यवस्था के अन्तर्गत अपनी समस्याओं का समाधान पा सकता है, वहीं दूसरी ओर विभागीय कमियों, त्रुटियों और अनियमितताओं को दूर करके प्रभावी प्रशासनिक तंत्र को स्थापित करने में भी सहायता मिलती है।

2. मा0 मुख्य मंत्री जी ने आई0जी0आर0एस0 के अन्तर्गत शिकायतों के समयबद्ध एवं गुणवत्तापूर्वक निस्तारण को प्राथमिकता प्रदान की है। अतः नियमित अनुश्रवण करके इसे और प्रभावी बनाया जाना आवश्यक है।

3. आई0जी0आर0एस0 की समीक्षा करने पर पाया गया है कि पर्याप्त पर्यवेक्षण के अभाव में कई बार अनेक शिकायतें/संदर्भ अनावश्यक रूप से अनिस्तारित रह जाते हैं, और एक माह से अधिक अवधि तक लंबित रहने के कारण उनका वर्गीकरण "डिफाल्टर" श्रेणी में हो जाता है। इस विलंब से जहॉ आम जन को असुविधा होती है, वहीं विभाग की छवि धूमिल होने की संभावना से भी इंकार नहीं किया जा सकता है। यह उचित स्थिति नहीं है।

4. सम्यक विचारोपरान्त मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि विभागान्तर्गत आई0जी0आर0एस0 के मामलों में **"जीरो डिफाल्टर" (Zero Defaulter)** की नीति अपनायी जाए। इसका तात्पर्य यह है कि आई0जी0आर0एस0 संदर्भ प्राप्त होने पर उसके लंबित रहने की अवधि (एक माह) में ही उसका गुणवत्तायुक्त निस्तारण सुनिश्चित करा लिया जाए, ताकि कोई भी मामला "डिफाल्टर" न बनने पाए।

5. इस हेतु अधीनस्थों को समुचित निर्देश प्रदान किए जाएं। कृपया अपने स्तर से प्रभावी एवं समयबद्ध अनुश्रवण करते हुए किसी भी संदर्भ को "डिफाल्टर" न बनने देना सुनिश्चित किया जाए।

6. यदि अपरिहार्य कारणों से किसी लंबित प्रकरण का समयबद्ध निस्तारण नहीं हो पा रहा हो तो उसकी गहन समीक्षा कर प्राथमिकता से कार्यवाही करते हुए उसका शीघ्रातिशीघ्र निस्तारण कराया जाए। "डिफाल्टर" रहने की अंतरिम अवधि में "डिफाल्टर" होने के कारणों, एवं की गयी कार्यवाही के विवरण समेत, अपनी सुस्पष्ट आख्या शासन को प्रत्येक सप्ताहांत उपलब्ध कराना सुनिश्चित किया जाए। ऐसे मामलों को

'हॉट पोटेटो'' (अग्राहय स्थिति) मानते हुए इसे किसी भी स्थिति में अनावश्यक रूप से लंबित नहीं रखा जाए।

7. कृपया इन आदेशों का कठोरता से अनुपालन सुनिश्चित कराया जाए।

भवदीय

22.10.2019

(राजन शुक्ला)
प्रमुख सचिव

संख्याः

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

1. प्रमुख सचिव, मा0 मुख्य मंत्री जी, उत्तर प्रदेश को कृपया सूचनार्थ।
2. निजी सचिव, मा0 परिवहन मंत्री जी, उ0 प्र0 सरकार को मा0 मंत्री जी के संज्ञानार्थ।
3. विशेष सचिव (श्री अखिलेख मिश्रा/श्री अनिल मिश्रा)/उप सचिव/अनु सचिव (श्रीमती वर्मा/श्री पाण्डेय)/समस्त अनुभाग, परिवहन विभाग, उ0प्र0 शासन।
4. समस्त अपर परिवहन आयुक्त, उ0प्र0, लखनऊ।
5. उप परिवहन आयुक्त (परिक्षेत्र), उ0प्र0, लखनऊ।
6. समस्त क्षेत्रीय प्रबन्धक, उ0प्र0 राज्य सड़क परिवहन निगम।
7. गार्ड फाइल।
8. विभागीय बेवसाईट पर अपलोड करने हेतु।

(राजन शुक्ला)
प्रमुख सचिव